

Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat Terintegrasi melalui SP4N-LAPOR! dalam Perspektif *Good Governance* di Kabupaten Tanah Datar

Dewi Dahlan¹, Najla Halifah Syakhira², Rezki Ramadhan³, Rika Jufriazia Manita⁴

¹ Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia

² Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia

³ Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia

⁴ Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, Indonesia

dewidahlan@uinmybatusangkar.ac.id

Abstract

This study examines the effectiveness of public complaint services through SP4N-LAPOR! in supporting the implementation of good governance in Tanah Datar Regency. The research employed a descriptive qualitative approach using a case study method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving local government agencies and community members who used the SP4N-LAPOR! service. The data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The findings show that the implementation of SP4N-LAPOR! in Tanah Datar Regency has generally run quite well and has started to support the principles of good governance, particularly in terms of transparency, accountability, public participation, and responsiveness in public services. Most public complaints received an initial response within 1–3 working days through coordination between system administrators and the relevant government agencies. In addition, the presence of a digital complaint service has gradually encouraged greater public participation in expressing aspirations and monitoring public services. However, the implementation of SP4N-LAPOR! still faces several challenges, including limited human resources, less effective coordination among agencies, low levels of digital literacy within the community, and limited transparency regarding the follow-up process of public complaints. This study indicates that the effectiveness of public complaint services is influenced not only by the availability of digital systems, but also by the quality of institutional coordination, transparency of public service information, and the readiness of the community to use digital services.

Keywords: Good Governance, Public Complaints, Public Service, SP4N-LAPOR!, Tanah Datar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dalam mendukung penerapan *good governance* di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan organisasi perangkat daerah serta masyarakat pengguna layanan SP4N-LAPOR!. Data kemudian dianalisis melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar secara umum sudah berjalan cukup baik dan mulai mendukung prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pelayanan publik. Sebagian besar laporan masyarakat telah mendapatkan respons awal dalam waktu 1–3 hari kerja melalui koordinasi antara admin pengelola dan OPD terkait. Selain itu, keberadaan layanan pengaduan berbasis digital juga mulai meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Namun demikian, pelaksanaan SP4N-LAPOR! masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum maksimalnya keterbukaan informasi terkait tindak lanjut laporan masyarakat. Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas koordinasi antarinstansi, keterbukaan informasi pelayanan, dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Kata Kunci: Good Governance, Tanah Datar, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, SP4N-LAPOR!

PENDAHULUAN

Perkembangan paradigma *good governance* dalam administrasi publik membuat tuntutan terhadap pemerintah semakin besar. Pemerintah daerah tidak lagi hanya dituntut menyediakan pelayanan publik, tetapi juga harus mampu menghadirkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan Masyarakat (Agustino, 2020). Dalam konteks tersebut, masyarakat juga diharapkan memiliki ruang untuk ikut mengawasi serta memberikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Salah satu bentuk penerapan prinsip tersebut dapat dilihat melalui sistem pengaduan Masyarakat (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1990). Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi, kritik, maupun keluhan terkait pelayanan publik yang mereka terima. Karena itu, sistem pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, tetapi juga menjadi sarana evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik dan kinerja birokrasi pemerintah daerah (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Seiring berkembangnya teknologi informasi, pengelolaan pengaduan masyarakat juga mengalami perubahan ke arah digitalisasi pelayanan publik. Pemerintah Indonesia kemudian menghadirkan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional atau SP4N-LAPOR! sebagai platform nasional untuk menampung dan mengelola pengaduan masyarakat secara terintegrasi (Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2024b). Kehadiran sistem ini menjadi bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan meningkatkan efektivitas tata kelola pemerintahan, keterbukaan informasi, dan kualitas pelayanan public (Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2024a). Melalui sistem tersebut, masyarakat diharapkan lebih mudah menyampaikan laporan, sementara pemerintah dapat merespons pengaduan secara lebih cepat dan terkoordinasi. Namun demikian, penerapan sistem pengaduan berbasis digital di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah kendala. Beberapa persoalan yang sering muncul antara lain keterbatasan sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, lemahnya koordinasi antarinstansi pemerintah, dan belum optimalnya tindak lanjut laporan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan teknologi digital saja belum cukup untuk menjamin efektivitas pelayanan pengaduan publik. Keberhasilan sistem pengaduan juga dipengaruhi oleh kesiapan aparatur pemerintah, kualitas koordinasi kelembagaan, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut (Making, 2025).

Kabupaten Tanah Datar merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Barat yang telah menerapkan SP4N-LAPOR! sebagai kanal resmi pelayanan pengaduan masyarakat (Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, 2024). Pemerintah Kabupaten Tanah Datar juga memperoleh predikat kepatuhan tinggi dalam pelayanan publik dari Ombudsman Republik Indonesia (Ombudsman Republik Indonesia, 2024). Meskipun implementasi SP4N-LAPOR! telah berjalan, efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam aspek koordinasi antarinstansi, responsivitas layanan, dan tindak lanjut laporan masyarakat (Agustino, 2020). Penelitian mengenai efektivitas sistem pengaduan masyarakat telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian Afif Syarifudin Yahya dan Setiyono

menjelaskan bahwa efektivitas pengelolaan SP4N-LAPOR! dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kelembagaan, serta sosialisasi layanan kepada masyarakat (Yahya, A. S., 2022). Selain itu, penelitian Fitri Gupitasari dan Muhammad Khoirul Anwar menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan berbasis digital mampu membantu meningkatkan respons pemerintah terhadap laporan masyarakat, meskipun masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital dan belum meratanya pemanfaatan layanan di beberapa wilayah (Gupitasari, F., & Anwar, n.d.).

Sementara itu, kajian Isnaini Febrianti dan tim menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengaduan masyarakat tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarinstansi, kapasitas aparatur, dan tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan digital (Febrianti I Hasibuan, 2025). Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan pengaduan berbasis elektronik memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan publik yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif. Untuk memperjelas posisi penelitian serta menunjukkan kebaruan penelitian (*research novelty*), berikut disajikan perbandingan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terkait efektivitas SP4N-LAPOR! dan pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital.

Tabel 1. Kajian Penelitian Terdahulu dan Kebaruan Penelitian

Peneliti	Fokus Penelitian	Temuan	Perbedaan dengan Penelitian Ini
Yahya & Setiyono	Efektivitas SP4N-LAPOR!	SDM dan sosialisasi mempengaruhi efektivitas	Belum membahas <i>good governance</i> secara komprehensif
Gupitasari & Anwar	Pelayanan pengaduan digital	Respons pemerintah meningkat	Fokus pada pelayanan teknis
Febrianti dkk	Kajian literatur SP4N-LAPOR!	Literasi digital dan koordinasi penting	Tidak berbasis studi kasus lapangan
Penelitian ini	SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar	Menghubungkan efektivitas pengaduan dengan prinsip <i>good governance</i>	Fokus pada konteks kabupaten dan tata kelola

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Walaupun penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi penting dalam kajian pelayanan pengaduan masyarakat, masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dikembangkan lebih lanjut. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan pada pemerintah kota atau daerah dengan tingkat digitalisasi yang relatif tinggi. Sementara itu, penelitian mengenai efektivitas pelayanan pengaduan di tingkat kabupaten, khususnya yang memiliki karakteristik sosial dan geografis berbeda seperti Kabupaten Tanah Datar, masih relatif terbatas. Selain itu, banyak penelitian sebelumnya lebih menempatkan sistem pengaduan sebagai bagian dari pelayanan publik semata dan belum menghubungkannya secara lebih luas dengan penerapan prinsip *good governance*. Penelitian ini menawarkan kebaruan kontekstual (*contextual novelty*) melalui kajian implementasi SP4N-LAPOR! pada tingkat kabupaten dengan karakteristik sosial dan geografis yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya

yang umumnya dilakukan di wilayah perkotaan. Selain itu, penelitian ini juga menempatkan sistem pengaduan masyarakat dalam perspektif *good governance* melalui analisis aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas pelayanan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat terintegrasi melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar dalam perspektif *good governance*. Penelitian ini tidak hanya melihat tingkat penyelesaian laporan masyarakat, tetapi juga mengkaji aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pemerintah daerah dalam pengelolaan pengaduan publik. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara sistem pengaduan masyarakat, tata kelola pemerintahan digital, dan upaya mewujudkan pemerintahan daerah yang lebih bersih, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus (Cresswell, 2014). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara lebih mendalam bagaimana efektivitas pelayanan pengaduan melalui SP4N-LAPOR! diterapkan dalam mendukung prinsip *good governance* di Kabupaten Tanah Datar (Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2024b). Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi mengenai proses pelayanan pengaduan, kendala yang dihadapi pemerintah daerah, serta respons aparatur dalam menindaklanjuti laporan masyarakat. Sementara itu, metode studi kasus digunakan agar penelitian dapat melihat secara langsung kondisi yang terjadi di lapangan sesuai dengan situasi nyata dalam pengelolaan pengaduan masyarakat (Cresswell, 2014).

Penelitian dilakukan di Kabupaten Tanah Datar, Provinsi Sumatera Barat. Fokus penelitian diarahkan pada beberapa instansi yang terlibat langsung dalam pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, yaitu Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), Inspektorat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), serta Mall Pelayanan Publik. Pemilihan instansi tersebut didasarkan pada peran masing-masing lembaga dalam menerima, mengelola, mengoordinasikan, dan menindaklanjuti laporan masyarakat.

Subjek penelitian terdiri dari aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan pengaduan, seperti admin SP4N-LAPOR!, pejabat struktural, dan petugas pelayanan publik pada masing-masing instansi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan utama untuk memperoleh informasi mengenai mekanisme pelayanan pengaduan, proses tindak lanjut laporan, koordinasi antarinstansi, serta berbagai kendala dalam pengelolaan SP4N-LAPOR!. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan pengaduan dan penggunaan aplikasi SP4N-LAPOR! di lingkungan pelayanan publik. Sementara itu, studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti laporan SP4N-LAPOR!, Standar Operasional Prosedur (SOP), dokumen Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), laporan

Ombudsman Republik Indonesia, dan regulasi terkait pelayanan pengaduan masyarakat (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020).

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap pengelolaan SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar. Penelitian ini melibatkan 10 informan yang terdiri dari admin pengelola SP4N-LAPOR!, aparatur organisasi perangkat daerah, dan masyarakat pengguna layanan pengaduan. Informan penelitian dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Informan Penelitian

No	Informan	Instansi	Keterangan
1	Admin SP4N-LAPOR!	Bagian Organisasi Setda	Pengelola utama sistem pengaduan
2	Kepala Bidang/Pegawai	Diskominfo	Pengelola teknis sistem digital
3	Pegawai Pengawasan	Inspektorat Daerah	Monitoring dan evaluasi pengaduan
4	Admin Pelayanan	Disdukcapil	Pengelola laporan pelayanan administrasi
5	Petugas Pelayanan	Mall Pelayanan Publik	Pelayanan dan tindak lanjut pengaduan
6	Masyarakat/Pelapor	Pengguna layanan	Pengguna SP4N-LAPOR!

Sumber; Olahan Penelitian (2025)

Pemilihan informan dari berbagai instansi dan masyarakat pengguna layanan dilakukan untuk memperoleh sudut pandang yang beragam terkait pelaksanaan SP4N-LAPOR!, mulai dari proses pengelolaan sistem, tindak lanjut laporan, hingga pengalaman masyarakat dalam menggunakan layanan pengaduan digital. Data-data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan mengelompokkan data berdasarkan tema penelitian, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif dan matriks tematik untuk mempermudah proses analisis hubungan antar temuan penelitian (Cresswell, 2014). Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan secara bertahap berdasarkan hasil interpretasi data lapangan yang kemudian dikaitkan dengan konsep *good governance* dan efektivitas pelayanan publik.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan dan instansi yang berbeda, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan *member check* kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa data dan hasil interpretasi penelitian telah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan (Huberman, A. M., Miles, M. B., & Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar secara umum sudah mulai berjalan dengan cukup baik (Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, 2024). Kehadiran sistem pengaduan berbasis digital ini memberikan ruang yang lebih mudah bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun aspirasi terkait pelayanan publik yang mereka terima (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2020). Selain mempermudah masyarakat dalam menyampaikan laporan, sistem yang terintegrasi dengan platform nasional juga membantu pemerintah daerah dalam mengelola pengaduan secara lebih teratur dan terarah (Febrianti I Hasibuan, 2025).

Pemerintah Kabupaten Tanah Datar juga telah melakukan berbagai upaya dalam mendukung pelaksanaan layanan pengaduan tersebut, seperti penunjukan admin penghubung pada setiap organisasi perangkat daerah (OPD), penerapan mekanisme pengelolaan laporan, serta monitoring terhadap tindak lanjut pengaduan masyarakat (Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, 2024). Dari hasil penelitian terlihat bahwa masyarakat mulai memanfaatkan SP4N-LAPOR! sebagai media penyampaian pengaduan terhadap pelayanan publik, meskipun tingkat penggunaannya masih berbeda-beda di setiap wilayah (Making, 2025).

Namun demikian, pelaksanaan sistem pengaduan masyarakat ini masih menghadapi beberapa kendala di lapangan. Keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi yang belum sepenuhnya optimal, serta rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat (Febrianti I Hasibuan, 2025). Sebagian besar admin pengelola SP4N-LAPOR! masih menjalankan tugas rangkap di bidang pelayanan dan administrasi sehingga proses pemantauan laporan belum berjalan maksimal (Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, 2024). Selain itu, koordinasi antar-OPD dalam proses tindak lanjut laporan masih sering dilakukan melalui komunikasi informal, seperti grup pesan singkat, sehingga proses penyelesaian pengaduan belum memiliki standar waktu yang seragam (Yahya, A. S., 2022).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pengaduan digital mulai meningkat, terutama pada masyarakat di wilayah perkotaan dan kelompok yang memiliki akses internet lebih baik. Sementara itu, masyarakat di wilayah nagari masih cenderung menggunakan mekanisme pengaduan secara langsung dibandingkan melalui kanal digital (Yahya, A. S., 2022). Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan akses internet dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital (Making, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan berbasis elektronik tidak hanya dipengaruhi oleh keberadaan teknologi, tetapi juga kesiapan pemerintah daerah dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut (Gupitasari, F., & Anwar, n.d.). Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat dilihat dari sejauh mana implementasi SP4N-LAPOR! mampu mendukung penerapan prinsip *good governance*, terutama dalam aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pelayanan publik. Kategori “Baik” diberikan apabila pelaksanaan pelayanan pengaduan telah berjalan dengan konsisten dan mampu

mendukung pelayanan publik secara optimal. Sementara itu, kategori “Cukup Baik” diberikan apabila pelaksanaan pelayanan sudah berjalan, tetapi masih ditemukan beberapa kendala atau ketidaksesuaian dalam pelaksanaannya (Yahya, A. S., 2022). Tabel berikut menggambarkan posisi implementasi prinsip *good governance* dalam sistem pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Datar.

Tabel 3. Posisi Implementasi Prinsip *Good Governance*

Prinsip <i>Good Governance</i>	Kondisi di Kabupaten Tanah Datar	Kategori
Transparansi	Akses informasi pengaduan sudah tersedia melalui SP4N-LAPOR!, namun informasi hasil tindak lanjut belum sepenuhnya terbuka	Cukup Baik
Akuntabilitas	Struktur pengelolaan dan SOP telah tersedia, tetapi pelaporan hasil penyelesaian aduan belum optimal	Baik
Partisipasi	Masyarakat mulai aktif menggunakan kanal pengaduan, namun belum merata di seluruh wilayah	Cukup Baik
Responsivitas	Respons awal terhadap laporan relatif cepat, tetapi penyelesaian akhir masih bervariasi	Cukup Baik

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Kategori pada tabel di atas ditentukan berdasarkan hasil analisis peneliti terhadap data wawancara, observasi, dan dokumentasi selama penelitian berlangsung. Penilaian tersebut dilakukan dengan melihat sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!, seperti keterbukaan informasi, kejelasan tanggung jawab, keterlibatan masyarakat, dan ketepatan respons pemerintah daerah terhadap laporan masyarakat.

Kategori “Baik” diberikan apabila pelaksanaan indikator sudah berjalan dengan cukup optimal dan tujuan pelayanan pada dasarnya telah tercapai, meskipun masih ditemukan beberapa kekurangan yang tidak terlalu menghambat pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, kategori “Cukup Baik” diberikan apabila indikator sudah diterapkan, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala sehingga hasil yang dicapai belum maksimal (Negara, 2024). Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, hasil penelitian ini menunjukkan adanya kesamaan sekaligus perbedaan dalam melihat efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!. Beberapa penelitian terdahulu menjelaskan bahwa keberhasilan pengelolaan layanan pengaduan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia dan kesiapan kelembagaan pemerintah daerah. Temuan tersebut juga terlihat dalam penelitian ini, khususnya terkait keterbatasan jumlah admin pengelola dan tugas rangkap aparatur yang masih menjadi kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Datar.

Namun, penelitian ini juga menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor aparatur, tetapi juga oleh koordinasi antarinstitusi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Dwiyanto, 2011). Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan pengaduan

berbasis elektronik membutuhkan dukungan sistem kelembagaan, komunikasi antar-OPD, dan partisipasi masyarakat agar pengelolaan pengaduan dapat berjalan lebih optimal (Dwiyanto, 2006).

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan tidak hanya dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, tetapi juga oleh kualitas koordinasi antarinstansi (Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, 1990). Dalam beberapa kasus, proses penyelesaian laporan masih bergantung pada komunikasi manual antarpegawai sehingga tindak lanjut pengaduan belum berjalan secara optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital masih membutuhkan penguatan pada aspek kelembagaan dan manajemen birokrasi (Yahya, A. S., 2022).

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat masih menjadi salah satu kendala dalam optimalisasi pelayanan pengaduan berbasis elektronik (Making, 2025). Meskipun demikian, masyarakat Kabupaten Tanah Datar mulai menunjukkan kesadaran untuk memanfaatkan layanan pengaduan digital sebagai sarana menyampaikan aspirasi, kritik, dan keluhan terhadap pelayanan publik. Namun, penggunaan layanan tersebut masih belum merata karena dipengaruhi oleh perbedaan akses internet dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital (Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2024b).

Secara lebih luas, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat memiliki hubungan yang erat dengan upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kanal pengaduan publik tidak hanya berfungsi sebagai tempat menyampaikan keluhan masyarakat, tetapi juga menjadi sarana pengawasan sosial terhadap kinerja pemerintah daerah. Semakin terbuka dan responsif sistem pengaduan yang dijalankan, maka semakin besar pula peluang terciptanya pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan dipercaya masyarakat.

Dengan demikian, pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar menunjukkan perkembangan yang cukup positif menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan partisipatif. Namun, agar efektivitas pelayanan pengaduan dapat terus meningkat, pemerintah daerah masih perlu memperkuat kapasitas aparatur pengelola, meningkatkan integrasi sistem digital antarinstansi, memperluas sosialisasi kepada masyarakat, serta meningkatkan keterbukaan informasi terkait tindak lanjut laporan Masyarakat (Ombudsman Republik Indonesia, 2024). Dengan langkah tersebut, pelayanan pengaduan masyarakat diharapkan dapat semakin efektif dalam mendukung penerapan prinsip *good governance* di daerah (Dwiyanto, 2006).

Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat melalui SP4N-LAPOR!

Pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar secara umum sudah mulai berjalan dengan cukup baik dalam mendukung pelayanan publik yang lebih tertata dan terintegrasi. Kehadiran sistem pengaduan berbasis digital ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, kritik, maupun aspirasi terkait pelayanan yang mereka terima. Di sisi lain, pemerintah daerah juga lebih terbantu dalam mengelola dan memantau laporan masyarakat secara lebih terarah melalui sistem yang telah terhubung dengan platform nasional. Salah satu informan dari pihak pengelola menyampaikan bahwa:

“SP4N-LAPOR! membantu pemerintah daerah untuk mengetahui langsung keluhan masyarakat dan mempermudah proses penyampaian laporan ke OPD terkait.” (Admin SP4N-LAPOR! Bagian Organisasi Setda, wawancara, 2025)

Dalam pelaksanaannya, seluruh organisasi perangkat daerah (OPD) yang menjadi bagian dalam penelitian ini telah memiliki mekanisme pelayanan pengaduan, baik secara langsung maupun melalui layanan digital. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah berperan dalam mengoordinasikan pengelolaan pengaduan masyarakat, sedangkan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) mendukung pengelolaan teknis sistem SP4N-LAPOR! agar setiap laporan masyarakat dapat diteruskan kepada OPD yang berkaitan dengan permasalahan yang dilaporkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat saat ini tidak lagi hanya dipahami sebagai kegiatan administratif semata, tetapi mulai menjadi bagian dari evaluasi pelayanan publik di daerah. Hal tersebut terlihat dari adanya monitoring laporan masyarakat, evaluasi berkala, serta tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk melalui sistem digital. Salah satu informan menyampaikan bahwa:

“Laporan masyarakat sekarang tidak hanya diterima saja, tetapi juga dipantau perkembangannya agar bisa menjadi bahan evaluasi pelayanan di masing-masing OPD.” (Admin SP4N-LAPOR! Bagian Organisasi Setda, wawancara, 2025)

Walaupun demikian, pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat masih menghadapi beberapa kendala. Keterbatasan sumber daya manusia, tugas rangkap admin pengelola, serta koordinasi antarinstansi yang belum sepenuhnya optimal masih menjadi hambatan dalam pengelolaan laporan masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan proses tindak lanjut dan penyelesaian beberapa laporan membutuhkan waktu yang cukup lama. Salah satu admin pengelola menjelaskan bahwa:

“Sebagian admin masih memiliki pekerjaan lain di kantor, jadi pengelolaan laporan kadang belum bisa dilakukan secara maksimal setiap saat.” (Admin SP4N-LAPOR! Bagian Organisasi Setda, wawancara, 2025)

Selain itu, kemampuan penggunaan teknologi digital yang belum merata juga memengaruhi efektivitas pelayanan pengaduan berbasis elektronik. Di beberapa wilayah, terutama di daerah nagari, masyarakat masih lebih terbiasa menyampaikan pengaduan secara langsung dibandingkan melalui layanan digital. Salah satu informan menyampaikan bahwa:

“Masyarakat di beberapa nagari masih lebih nyaman datang langsung ke kantor atau menyampaikan keluhan secara lisan dibanding menggunakan aplikasi pengaduan.” Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan sistem pengaduan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah daerah dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital tersebut.” (Masyarakat pengguna layanan di wilayah nagari, wawancara, 2025)

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar telah memberikan dampak yang cukup positif terhadap perbaikan pelayanan publik. Namun demikian, peningkatan kapasitas aparatur, penguatan koordinasi antarinstansi, serta pengembangan pelayanan digital masih perlu terus dilakukan agar pengelolaan pengaduan masyarakat dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

Analisis Prinsip *Good Governance* dalam Sistem Pengaduan

Pelaksanaan sistem pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Datar menunjukkan adanya implementasi prinsip-prinsip *good governance*, khususnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas (World Bank., 1992). Keempat prinsip tersebut menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan pengaduan dapat mendukung tata kelola pemerintahan yang baik. Penjelasan prinsip-prinsip tersebut akan diuraikan di bawah ini.

Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama *good governance* yang berkaitan dengan keterbukaan informasi, akses masyarakat terhadap proses pelayanan publik, serta kejelasan tindak lanjut kebijakan pemerintah (Dwiyanto, 2006). Dalam konteks pelayanan pengaduan masyarakat, transparansi tidak hanya ditunjukkan melalui tersedianya akses pelaporan, tetapi juga keterbukaan informasi terkait proses dan hasil tindak lanjut pengaduan Masyarakat ((UNDP)., 1997).

Transparansi dalam pelayanan pengaduan masyarakat dapat dilihat dari keterbukaan pemerintah daerah dalam menyediakan akses informasi melalui SP4N-LAPOR!. Melalui sistem tersebut, masyarakat dapat menyampaikan laporan sekaligus memantau perkembangan pengaduan yang telah dikirim secara daring. Pemerintah Kabupaten Tanah Datar juga melakukan sosialisasi melalui media sosial, website resmi pemerintah, serta kegiatan di tingkat kecamatan dan nagari agar masyarakat lebih memahami cara menggunakan layanan pengaduan digital. Salah satu informan dari Diskominfo Kabupaten Tanah Datar menyampaikan bahwa:

“Kami terus melakukan sosialisasi supaya masyarakat tahu kalau pengaduan sekarang bisa dilakukan secara *online* dan prosesnya juga bisa dipantau.” (Pegawai Diskominfo Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dalam pelayanan pengaduan sudah mulai berjalan, meskipun belum sepenuhnya optimal. Masyarakat memang dapat melihat status laporan, seperti diterima, diproses, atau selesai. Namun, pada beberapa kasus, informasi mengenai tindak lanjut laporan belum disampaikan secara rinci. Masyarakat hanya mengetahui bahwa laporan telah selesai diproses tanpa penjelasan yang jelas mengenai tindakan yang dilakukan pemerintah daerah. Salah satu masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengaduan mengatakan bahwa: “Status laporan memang berubah jadi selesai, tapi kami kadang tidak tahu sebenarnya apa tindak lanjut yang sudah dilakukan.”

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transparansi pelayanan pengaduan masih lebih banyak bersifat administratif. Padahal, masyarakat tidak hanya membutuhkan kepastian bahwa laporan telah diproses, tetapi juga ingin mengetahui hasil penyelesaian dari pengaduan yang mereka sampaikan. Informasi yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami akan membuat masyarakat merasa bahwa laporan mereka benar-benar diperhatikan oleh pemerintah daerah.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan publik merujuk pada kemampuan pemerintah mempertanggungjawabkan setiap proses dan hasil pelayanan kepada Masyarakat

(Dwiyanto, 2006). Dalam sistem pengaduan masyarakat, akuntabilitas tidak hanya bersifat administratif melalui penyelesaian status laporan dalam sistem, tetapi juga substantif melalui penyelesaian nyata atas permasalahan yang dilaporkan masyarakat.

Akuntabilitas dalam pelayanan pengaduan masyarakat dapat dilihat dari adanya aturan, pembagian tugas, serta mekanisme pengawasan dalam pengelolaan laporan masyarakat. Di Kabupaten Tanah Datar, pemerintah daerah telah menetapkan Surat Keputusan Bupati tentang Tim Pengelola Pengaduan Pelayanan Publik dan menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam menangani laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR!. Adanya aturan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan masyarakat sudah memiliki dasar kelembagaan yang cukup jelas.

Dalam pelaksanaannya, setiap organisasi perangkat daerah (OPD) memiliki admin penghulu yang bertugas menerima dan menindaklanjuti laporan sesuai bidang masing-masing. Sementara itu, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah berperan melakukan pemantauan terhadap perkembangan penyelesaian laporan masyarakat. Salah seorang informan penelitian menyampaikan bahwa:

“Setiap laporan yang masuk biasanya langsung diteruskan ke OPD terkait. Kami juga melakukan pemantauan supaya laporan tidak terlalu lama ditindaklanjuti.” (Admin SP4N-LAPOR! Bagian Organisasi Setda, wawancara, 2025)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menjalankan pelayanan pengaduan secara terstruktur melalui sistem yang tersedia. Namun demikian, pelaksanaan di lapangan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah admin pengelola dan tugas rangkap aparatur yang menyebabkan proses tindak lanjut laporan belum selalu berjalan maksimal.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa penyelesaian laporan di dalam sistem belum selalu sejalan dengan kondisi yang dirasakan masyarakat. Beberapa laporan memang telah dinyatakan selesai pada aplikasi, tetapi masyarakat masih merasa bahwa persoalan yang mereka sampaikan belum sepenuhnya terselesaikan. Salah seorang masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa:

“Di aplikasi memang sudah selesai, tapi di lapangan masalahnya kadang masih belum benar-benar tuntas.” ((Pelapor SP4N-LAPOR! Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak cukup hanya dilihat dari status laporan yang selesai secara administratif. Akuntabilitas juga berkaitan dengan sejauh mana pemerintah mampu memberikan solusi yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan pengaduan tidak hanya diukur dari jumlah laporan yang ditutup, tetapi juga dari kualitas tindak lanjut dan kepuasan masyarakat terhadap penyelesaian yang diberikan pemerintah daerah.

Partisipasi

Partisipasi masyarakat merupakan unsur penting dalam *good governance* yang menunjukkan keterlibatan warga dalam proses pelayanan publik dan pengawasan pemerintah (Dwiyanto, 2006). Dalam pelayanan pengaduan digital, tingkat partisipasi masyarakat dipengaruhi oleh akses teknologi, literasi digital, dan kepercayaan terhadap sistem pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat menjadi salah satu unsur penting dalam penerapan *good governance* karena menunjukkan sejauh mana masyarakat ikut terlibat dalam mengawasi dan menilai pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Dalam pelayanan pengaduan masyarakat, keterlibatan tersebut terlihat dari mulai digunakannya saluran pengaduan resmi oleh masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, maupun aspirasi terkait pelayanan yang mereka terima.

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat Kabupaten Tanah Datar mulai memanfaatkan SP4N-LAPOR! untuk melaporkan berbagai persoalan pelayanan publik, seperti pelayanan administrasi, bantuan sosial, infrastruktur, dan fasilitas umum lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa masyarakat mulai memahami bahwa pengaduan tidak hanya bisa dilakukan secara langsung, tetapi juga melalui layanan digital yang telah disediakan pemerintah daerah. Salah seorang informan menyampaikan bahwa:

“Sekarang masyarakat sudah mulai tahu kalau pengaduan bisa dilakukan lewat aplikasi, jadi tidak harus datang langsung ke kantor.” (Pelapor SP4N-LAPOR! Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Peningkatan jumlah laporan dalam beberapa tahun terakhir juga menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat terhadap penggunaan layanan pengaduan digital mulai berkembang. Untuk mendukung hal tersebut, pemerintah daerah melakukan sosialisasi melalui media sosial, website resmi pemerintah, serta kegiatan di tingkat kecamatan dan nagari agar masyarakat lebih mengenal tata cara penggunaan SP4N-LAPOR!.

Meskipun demikian, partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan pengaduan digital masih belum merata. Pengguna SP4N-LAPOR! masih didominasi oleh masyarakat di wilayah perkotaan atau kelompok yang memiliki akses internet dan pemahaman teknologi yang lebih baik. Sementara itu, sebagian masyarakat di wilayah pedesaan masih lebih terbiasa menyampaikan pengaduan secara langsung kepada pemerintah nagari atau instansi terkait. Salah seorang informan masyarakat menjelaskan bahwa:

“Kalau di kampung, banyak masyarakat yang masih lebih nyaman menyampaikan langsung daripada lewat aplikasi karena belum terlalu paham cara menggunakannya.” (Pelapor SP4N-LAPOR! Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi tantangan, terutama dalam kesiapan masyarakat memanfaatkan teknologi secara optimal. Keberhasilan sistem pengaduan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut secara efektif.

Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu terus meningkatkan edukasi dan literasi digital kepada masyarakat agar penggunaan SP4N-LAPOR! dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih luas. Selain itu, pemerataan akses internet juga menjadi hal penting, terutama bagi wilayah yang masih memiliki keterbatasan jaringan. Dengan meningkatnya partisipasi masyarakat, pengawasan terhadap pelayanan publik diharapkan dapat berjalan lebih terbuka dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih partisipatif dan responsif.

Responsivitas

Responsivitas menunjukkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat (Dwiyanto, 2006). Dalam konteks SP4N-LAPOR!, responsivitas dapat dilihat dari kecepatan tanggapan awal, kejelasan tindak lanjut, serta ketepatan penyelesaian laporan masyarakat.

Responsivitas menunjukkan sejauh mana pemerintah daerah mampu merespons laporan masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar laporan yang masuk melalui SP4N-LAPOR! telah memperoleh tanggapan awal dalam waktu sekitar 1 sampai 3 hari kerja. Waktu tersebut pada dasarnya sudah sesuai dengan standar pelayanan pengaduan masyarakat. Untuk mendukung proses tersebut, pemerintah daerah juga telah menunjuk admin penghubung pada setiap organisasi perangkat daerah (OPD) agar proses disposisi dan tindak lanjut laporan dapat berjalan lebih cepat.

Selain itu, monitoring dan evaluasi berkala dilakukan untuk memantau perkembangan laporan yang belum terselesaikan. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Salah seorang informan penelitian menjelaskan bahwa: “Kalau ada laporan masuk biasanya langsung diteruskan ke OPD terkait supaya cepat diproses, jadi kami terus memantau perkembangannya.” (Pegawai Diskominfo Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa cepatnya tanggapan awal belum selalu diikuti dengan penyelesaian laporan yang optimal. Beberapa masyarakat masih mengeluhkan lamanya proses tindak lanjut serta kurangnya informasi mengenai perkembangan laporan yang mereka sampaikan. Dalam praktiknya, koordinasi antarinstansi juga masih sering dilakukan secara manual melalui grup pesan singkat atau komunikasi informal lainnya. Kondisi tersebut membuat proses penyelesaian pengaduan menjadi lebih lambat, terutama jika laporan melibatkan lebih dari satu instansi pemerintah.

Salah seorang masyarakat yang diwawancarai menyampaikan bahwa:

“Balasan awal memang cepat, tapi kadang penyelesaiannya masih lama dan kami tidak tahu sudah sampai mana prosesnya.” ((Pelapor SP4N-LAPOR! Kabupaten Tanah Datar, wawancara, 2025)

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari cepatnya pemerintah memberikan jawaban awal terhadap laporan masyarakat, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam menyelesaikan masalah secara jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan kata lain, masyarakat tidak hanya membutuhkan respons yang cepat, tetapi juga mengharapkan tindak lanjut yang nyata dan memberikan kepastian terhadap penyelesaian masalah yang mereka hadapi.

Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem digital antarinstansi menjadi hal penting untuk dilakukan. Sistem yang lebih terhubung akan membantu mempercepat koordinasi, mempermudah pemantauan laporan, serta meningkatkan efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Tanah Datar secara keseluruhan.

Perbandingan Temuan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian Gupitasari dan Anwar juga menjelaskan bahwa pelayanan pengaduan berbasis SP4N-LAPOR! pada dasarnya sudah berjalan sesuai prosedur, tetapi masih menghadapi kendala dalam pelaksanaannya, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan belum optimalnya sosialisasi kepada masyarakat. Kondisi serupa juga ditemukan di Kabupaten Tanah Datar, terutama terkait perbedaan akses internet dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital (Gupitasari, F., & Anwar, n.d.).

Selain itu, penelitian ini sejalan dengan kajian Febrianti dan tim yang menyebutkan bahwa efektivitas SP4N-LAPOR! dipengaruhi oleh literasi digital masyarakat, kapasitas kelembagaan pemerintah, dan koordinasi antarinstansi. Dalam penelitian ini, koordinasi antar-OPD juga masih menjadi tantangan, khususnya ketika laporan masyarakat memerlukan tindak lanjut dari lebih dari satu instansi (Febrianti I Hasibuan, 2025).

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus pembahasannya. Penelitian ini tidak hanya melihat efektivitas pelayanan pengaduan dari sisi teknis dan administratif, tetapi juga mengaitkannya dengan penerapan prinsip *good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan pengaduan masyarakat tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi digital, tetapi juga pada kesiapan aparatur, koordinasi antarinstansi, dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

Implikasi Penelitian terhadap Pengembangan Tata Kelola Pemerintahan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SP4N-LAPOR! memiliki peran penting dalam mendukung perbaikan tata kelola pemerintahan di Kabupaten Tanah Datar. Kehadiran layanan pengaduan berbasis digital memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan dan membantu pemerintah daerah mengetahui berbagai persoalan pelayanan publik secara lebih cepat. Selain itu, SP4N-LAPOR! juga membuka ruang partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan menilai pelayanan publik sehingga mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka, partisipatif, dan responsif. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan pengaduan digital tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, dan kemampuan pemerintah daerah dalam mengelola pelayanan pengaduan. Di sisi lain, kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital masih menjadi tantangan, terutama di wilayah yang memiliki keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi. Oleh karena itu, sosialisasi dan edukasi penggunaan SP4N-LAPOR! masih perlu terus ditingkatkan agar layanan pengaduan digital dapat dimanfaatkan secara lebih merata oleh masyarakat. Tabel berikut menunjukkan beberapa upaya yang dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Tabel 4. Upaya Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Pelayanan Pengaduan

No	Upaya	Tujuan
1	Sosialisasi SP4N-LAPOR!	Meningkatkan partisipasi masyarakat
2	Penunjukan admin OPD	Mempercepat tindak lanjut laporan

3	Monitoring dan evaluasi rutin	Mengontrol penyelesaian pengaduan
4	Pengembangan layanan digital	Meningkatkan efektivitas pelayanan
5	Koordinasi antarinstansi	Mempercepat penyelesaian laporan masyarakat

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4, Pemerintah Daerah telah melakukan berbagai langkah untuk memperbaiki kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Sosialisasi SP4N-LAPOR! dilakukan agar masyarakat lebih mengenal dan memanfaatkan layanan pengaduan digital. Selain itu, penunjukan admin pada setiap OPD bertujuan mempercepat proses tindak lanjut laporan sehingga pengelolaan pengaduan tidak terpusat hanya pada satu instansi.

Pemerintah daerah juga melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk memastikan setiap laporan dapat diproses sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Di samping itu, pengembangan layanan digital dan penguatan koordinasi antarinstansi terus dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam menangani laporan yang melibatkan lebih dari satu OPD.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kabupaten Tanah Datar telah mulai bergerak menuju sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang lebih modern dan berbasis digital. Meskipun demikian, penguatan kapasitas aparatur, peningkatan koordinasi antarinstansi, serta perbaikan komunikasi pelayanan kepada masyarakat masih perlu terus dilakukan agar pelayanan pengaduan dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat yang lebih nyata bagi masyarakat.

Faktor Pendukung Implementasi SP4N-LAPOR!

Selain berbagai kendala yang dihadapi, implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar juga didukung oleh beberapa faktor pendukung, seperti adanya komitmen pemerintah daerah dalam pengembangan pelayanan digital, keberadaan admin pengelola pada masing-masing organisasi perangkat daerah, serta dukungan sistem pengaduan terintegrasi secara nasional. Faktor-faktor tersebut turut membantu meningkatkan respons awal terhadap laporan masyarakat dan mendorong koordinasi antarinstansi dalam pengelolaan pengaduan public (Pemerintah Kabupaten Tanah Datar, 2024b).

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi SP4N-LAPOR! di Kabupaten Tanah Datar secara umum sudah berjalan cukup baik dalam mendukung prinsip *good governance*, terutama pada aspek transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas pelayanan publik. Kehadiran layanan pengaduan berbasis digital ini membantu masyarakat menyampaikan aspirasi dan memperoleh tanggapan awal terhadap laporan dengan lebih cepat melalui koordinasi antar-OPD.

Meskipun demikian, pelaksanaan SP4N-LAPOR! masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi yang belum optimal, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbukaan informasi tindak lanjut laporan yang masih terbatas. Penelitian ini juga menemukan bahwa status

laporan yang dinyatakan selesai di dalam sistem belum selalu menunjukkan bahwa permasalahan di lapangan benar-benar telah terselesaikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh keberadaan sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas tata kelola pelayanan, koordinasi antarinstansi, dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dalam kajian *digital governance* dan pelayanan publik dengan menunjukkan bahwa keberhasilan layanan pengaduan digital tidak cukup hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan kelembagaan, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat dalam mendukung penerapan *good governance*.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu daerah dengan pendekatan studi kasus. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan kapasitas aparatur, memperkuat koordinasi antarinstansi, memperluas sosialisasi penggunaan SP4N-LAPOR!, serta meningkatkan keterbukaan informasi terkait tindak lanjut laporan masyarakat. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* serta melakukan studi komparatif antar daerah untuk melihat efektivitas SP4N-LAPOR! dalam konteks wilayah yang berbeda.

REFERENSI

- (UNDP)., U. N. D. P. (1997). *Governance for sustainable human development*.
- Agustino, L. (2020). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Cresswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, quantitative and mixed methods approaches (4th ed)*. Sage Publications.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan kolaboratif*. Gadjah Mada University Press.
- Febrianti I Hasibuan, L. & E. (2025). efektivitas Aplikasi SP4AN Lapor! Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Kajian Literatur. *Indonesia Journal Of Public Administration Review*, 3(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.47134/par.v3i1.5358>
- Gupitasari, F., & Anwar, M. K. (n.d.). The effectiveness of SP4N-LAPOR-based complaints services in public service management. *Journal of Public Administration Studies*.
- Huberman, A. M., Miles, M. B., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.)*. Sage Publications.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Roadmap sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N-LAPOR!)*.
- Kurniawan, D., Syafri, W., & Amalia, R. (2024). Efektivitas penyelesaian pengaduan masyarakat melalui aplikasi LAPOR di lingkungan Kemendagri. *Jurnal Kajian Pemerintah*, 10(1).
[https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10\(1\).16959](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).16959)
- Making, N. B. (2025). Efektivitas penerapan SP4N-LAPOR! dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*.
- Negara, K. P. A. (2024). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi*

- Birokrasi Republik Indonesia Nomor 46 Tahun 2020 tentang Roadmap Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–2024.*
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik Kabupaten Tanah Datar tahun 2024.*
- Pemerintah Kabupaten Tanah Datar. (2024a). *Dokumen sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) Kabupaten Tanah Datar.*
- Pemerintah Kabupaten Tanah Datar. (2024b). *Standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR!.*
- World Bank. (1992). *Governance and development.*
- Yahya, A. S., & S. (2022). Efektivitas pelayanan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR! dalam pelayanan publik. *Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik.*
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations.* Free Press.